アイオー・セーフティ・サービス PRO ご利用規約

ご購入いただいた弊社製品に万一不具合が生じた場合、お客様の選択により、「オンサイト」、「デリバリィ」または「センドバック」サービスを行う「アイオー・セーフティ・サービス Professional」（以下「アイオー・セーフティ・サービスＰＲＯ」とします）を下記規約に基づいて実施いたしております。下記規約にご同意いただける場合には、所定の手続きに従ってサービス開始をお申し込みください。なお、弊社ウェブサイトや本サービスの申込書等に記載されているルールも本規約の一部を構成するものとします。

第 1 条（定義）

本規約において使用される用語の定義は、以下の各号に定める通りとします。

1. 「本サービス」とは、第４条（本サービス内容）に定める弊社がお客様に対して有償で行うサービスを意味します。
2. 「対象製品」とは、第２条（対象製品）に定める本サービスの対象となる弊社製品を意味します。なお、不具合が発生した対象製品を「不具合製品」とします。
3. 「本保守パック製品」とは、保守パック製品（１年間～５年間）のうちお客様がご購入された保守パック製品を意味します。
4. 「本延長パック製品」とは、本保守パック製品の延長パック製品〔（2年目、3年目用）および（4年目、5年目用）〕のうちお客様がご購入された延長パック製品を意味します。
5. 「オンサイト」とは、サービスエンジニアがお客様先に訪問し、対象機器の入替および簡単な接続テストを行うサービスです。
6. 「デリバリィ」とは、不具合製品の代替品を弊社からお客様先へお届けし、不具合製品を引き取らせていただくサービスです。
7. 「センドバック」とは、不具合製品を弊社に持ち込みまたはお送りいただき、弊社で修理後、お客様先へ返送するサービスです。
8. 「データ復旧」とは、障害が発生した対象製品からお客様のデータを復旧することを試みるサービスです。
9. 「不具合」とは、対象製品の保証書において無償修理の対象となっている故障を意味します。ただし、初期不良、着荷不良等の故障は、本規約で定める不具合には含まれません。

第 2 条（対象製品）

1. 「アイオー・セーフティ・サービスＰＲＯ」１パッケージにつき本サービスを受けられる対象製品は１台です。
2. 本サービスの対象となる「対象製品」は日本国内に設置されているものに限定します。
3. 「アイオー・セーフティ・サービスＰＲＯ」サービス内容に記載されている弊社製品を対象とします。
4. 空きスロットのある製品で本サービスにお申し込みいただいた場合、所定の方法で追加登録をいただいた空きスロット対応ドライブも、空きスロット数を上限に本サービスの対象とします。

第 3 条（お申し込み方法）

1. 「本保守パック製品」のサービスのお申し込みは対象製品が新品であることが条件です。対象製品のご購入日から６０日以内かつ「本保守パック製品」ご購入日から６０日以内にお申し込みください。また「本延長パック製品」のサービスのお申し込みは、先にお申し込みの「本保守パック製品」の有効期限内にお申し込みください。有効期限が過ぎますと「本延長パック製品」のサービスをお申し込み出来ませんのでご注意ください。
2. お客様が本サービスをお申し込みされ、弊社がこれを承諾しますと、弊社から本サービスのお申し込み完了をお知らせするメールを送信いたします。本サービスのお申し込み後、万一弊社から24時間以上(FAX 申込みの場合は１０営業日以上)メール連絡がない場合は、下記の弊社インフォメーションデスクにご確認ください。
   【弊社インフォメーションデスク】
   月～金 (祝休日および、弊社指定休業日を除く)
   10:00 ～ 17:00
   TEL: 0120-777-618
   e-mail: iss@iodata.jp

第 4 条（本サービス内容）

弊社は、「アイオー・セーフティ・サービスＰＲＯ」サービス内容で定めるサービスをお客様に提供致します。詳細は「アイオー・セーフティ・サービスＰＲＯ」に同梱されておりますサービス内容をご確認ください。

1. 万一不具合が発生した場合、基本的に部品の交換とさせていただきます。対象製品の交換が必要な場合、同型番品や新品がご用意できない際は、同等機能の代替品をもって対応させていただく場合もございます。
2. 本サービスの実施時間は月曜日～金曜日の午前９時から午後５時（祝休日および、弊社指定休業日を除く）となります。
   最新の情報は下記の弊社ホームページをご確認ください。
   (http://www.iodata.jp/iss/)
3. 本サービスの一部もしくは全部の実施を弊社の選任した第三者（以下「弊社委託先」といいます。）に行わせることがありますのでご了承ください。
4. 弊社は、特段の予告をすることなく、適宜本規約および別紙のサービス内容を変更することがあります。最新の情報は下記の弊社ホームページをご確認ください。(http://www.iodata.jp/iss/)

第 5 条（故障情報の提供）

お客様には、本サービスご依頼の際に対象製品の使用環境・現象等の故障情報をご連絡いただきます。

第 6 条（設置場所の変更）

対象製品の設置場所を変更する場合、オンライン登録画面にログインし登録内容を変更いただくか、アイ・オー・サービスステーションの宛先に e-mail 又は FAX により連絡するものとします。

第 7 条（設置場所の整備）

お客様は、対象製品に添付されているマニュアル等に記載されている「設置に適した場所」に対象製品を設置し常に環境を整備、維持するものとします。

第 8 条（適用除外）

以下に該当する場合は、本サービスの対象外とします。ただし、弊社はその必要性が認められる場合には、お客様と別途協議のうえ実施時期、対価の金額その他必要事項を決定し、本サービスを実施いたします。

1. 不具合がお客様の過失に起因する故障または破損や対象製品の取扱説明書等に記載された使用方法に反した利用取扱による場合
2. 不具合が弊社または弊社委託先以外の第三者による改造または修理による場合
3. お買上げ後の輸送、移動時の落下・衝撃などお客様のお取り扱いが不適当なため生じた故障もしくは損傷
4. 弊社が定める製品設置環境条件に反したことにより生じた故障の修理
5. 取り外しが困難な部位に対象製品が取り付けられているため、サービスエンジニアの作業が出来ず、且つ、お客様の協力が得られない場合
6. 対象製品の移設、撤去に関する作業および立会い
7. お客様の要求による対象製品の改造、清掃、点検
8. 弊社の指定品以外の保守部材の使用、または保守部材等の保管不備のために対象製品に生じた故障の修理
9. 対象製品が接続されるネットワークの復旧作業
10. ソフトウエアに起因する事故の調査および対象製品の修理
11. 弊社が修理のために引き取った対象製品内のデータの保護
12. ハードディスク交換時のリビルド完了までの立会い、RAID 構成の設定作業、再構築作業
13. 不具合が地震、水害、落雷、火災、その他天災地変や外部要因等の不可抗力に起因する場合
14. 対象製品のシリアル No. シールが破損もしくは汚損し識別が困難な場合
15. その他、本規約に違反していると弊社が判断する場合

第 9 条（料金）

1. 本サービス料金には、本規約に基づく「オンサイト」「デリバリィ」「センドバック」ならびに「データ復旧」のサービス費用を含みます。なお、以下の各号に該当する場合には、次の費用のお支払いが必要になります。
   ① 対象製品の設置場所が離島等であり、本サービスを提供するために弊社または弊社委託先のサービスエンジニアが船舶、航空機等の交通機関を使用し、または宿泊等する必要がある場合
   実費相当分
   ② データ復旧にかかる費用が上限額を超える場合
   上限額を超える差額分
2. お客様のご都合や過失に起因して不具合製品を回収できない場合等の送料はお客様負担とさせていただきます。
3. お客様からの解約のお申し出や、いかなる場合においても、一旦お支払いいただいた料金は返還いたしませんので、ご了承ください。

第 10 条（有効期間）

1. 本サービスの実施可能期間は、お客様がご購入のサービス対象期間で対象製品のご購入から最大５年間となります。対象製品がご購入から５年を超えて使用されている場合、原則として本サービスは終了します。ただし、一旦お支払いいただいた料金は返還いたしませんので、ご了承ください。
2. 対象製品が老朽化し正常な稼動維持が本サービスの実施によっても不可能であると弊社が判断した場合には、お客様と弊社の間で別途協議の上、当該対象製品の以後の取り扱いを決定するものとします。
3. 空きスロットのある製品に所定の方法で追加登録をいただいた空きスロット対応ドライブの有効期間は、製品本体の期間に準じます。

第 11 条（プログラム・データのバックアップ等）

1. プログラムおよびデータのバックアップについて本サービスをお受けになるまでに、必要に応じて、プログラムおよびデータのバックアップを行ってください。弊社は修復作業開始後においては、プログラムおよびデータ等の復元については応じられません。また、これによりお客様あるいは第三者に何らかの損害が発生しても弊社は一切の責任を負いません。
2. 不具合部品や不具合製品は回収させていただきます。不具合製品回収後においては、弊社にて自由に処分等をなしうるものといたします。プログラムおよびデータ等が対象製品に保存されている場合には、修復作業前に、お客様の責任において、全て消去してください。

第 12 条（交換部品等の所有権）

本サービスにより、回収された不具合部品や不具合製品等の所有権は、弊社に帰属するものとします。

第 13 条（設置場所への立入）

1. お客様は、本サービスの提供を行うために弊社のサービスエンジニアが対象製品の設置場所に立入ることを認めるとともに、当該サービスエンジニアが本サービスを行うために必要となる作業場所、消耗品を無償で提供するものとします。
2. お客様は、弊社による本サービスのために必要な範囲で対象製品の稼動を停止するものとします。
3. 本サービスを遂行するために必要な費用のうち、光熱水道費、消耗品費、通信費（ただし、弊社からお客様への通信に要する費用を除きます。）は、お客様の負担とします。

第 14 条（本サービスの解約）

弊社は、以下の各号に該当する場合、対象製品の本サービスを解約することができます。

1. お客様が本サービス料金の支払を履行しない場合

2. 第 15 条（責任の範囲）第 3 項に定める不可抗力による場合

第 15 条（責任の範囲）
1. 弊社の損害賠償責任は、請求原因の如何にかかわらず、現実に発生した直接かつ通常の損害を対象とし、損害発生の直接の原因となった本サービス料金を上限とします。
2. 弊社は、別段の定めのない限り、対象製品の使用不能期間中に代替製品等を提供する義務を負わないものとします。
3. 天災地変、戦争・暴動・内乱、輸送機関の事故、労働争議、その他不可抗力の事由により本規約に基づく債務の遅延または不能が生じた場合、弊社はお客様に対してその責任を負わないものとします。

第 16 条（瑕疵担保）
弊社または弊社委託先が実施した本サービスに、その実施の時から 6カ月以内に隠れた瑕疵が発見された場合、それが弊社の責めに帰すべき事由とみとめられた場合については、弊社は弊社の費用負担において当該瑕疵を修補ないしは、修補が困難な場合は同等またはそれ以上の機能を有する他の製品に交換します。

第 17 条（個人情報・機密保持）
1. 本サービスのお申し込みに伴い、弊社が知ったお客様の氏名、住所等の個人情報については、本サービスの実施、本サービスの満了時のご案内およびサービス向上の為のアンケートや弊社新製品の発表時におけるご案内等で、弊社プライバシーポリシーにもとづき必要な限度でのみ利用させていただき、弊社においてそれ以外に利用することはございません。また弊社委託先においても弊社と同等の安全管理を行います。
2. お客様ならびに弊社および弊社委託先は、本サービスの実施によって知り得たそれぞれの相手方の情報を事前に相手方の書面による承諾なしに、第三者に開示・漏洩しないものとします。

第 18 条（権利・義務の譲渡の禁止）
お客様は、事前に書面による弊社の承諾を得ることなく、本サービスの実施から生じる権利または義務の全部または一部を第三者に譲渡することはできないものとします。

第 19 条（ 反社会的勢力との関係断絶）
1. お客様は、自己もしくは自己の役員が反社会的勢力でなく、また反社会的勢力ではなかったことおよび反社会的勢力として社会的に非難されるべき関係を有しておらず、今後も有しないことを保証するものとさせていただきます。
2. お客様が前項に違反し、または違反するおそれがあると弊社が判断した場合、弊社は本規約を何らの催告なしに解除できるものとします。

第 20 条（定めのない事項等）
本規約に定めのない事項あるいは本規約の解釈に疑義が生じた場合には、お客様と弊社において誠実に協議を行うことといたします。

第 21 条（管轄裁判所）
前条の協議によってもなお本規約に関わる紛争が解決できない場合には、弊社の本店所在地を管轄する地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

データ復旧サービス特約

お客様がデータ復旧サービス特約をご利用になる場合、以下の内容にも同意いただく必要があります。データ復旧サービス特約はアイオー・セーフティ・サービス PRO ご利用規約の一部になります。なお、アイオー・セーフティ・サービス PRO ご利用規約のデータ復旧特約以外の内容とデータ復旧サービス特約の内容が異なる場合、データ復旧サービス特約が優先します。

第 1 条（定義）
1. 「論理障害」とは、ハードウェアに問題はないがファイルにアクセスが不可能な状態のことを意味します。
2. 「物理障害」とは、電気的、機械的に破損し、対象製品にクセスできなかったり、異音が発生する状態のことを意味します。
3. 「バックアップハードディスク」とは、データ復旧の対象となる対象製品に接続されたハードディスクであり、スケジュールバックアップ先のことを意味します。

第 2 条（データ復旧のサービス内容）
1. データ復旧は、お客様のデータを復旧することを試みるサービスであり、お客様のデータの復旧を保証するものではありません。障害の状況によってはデータの復旧ができない場合があります。
2. データ復旧は、対象製品の修理や障害発生の原因調査を目的とするものではありません。
3. データ復旧は、第 1 項に定めるサービスにとどまり、データ消失の損害を賠償するものではありません。

第 3 条（データ復旧の利用条件）
1. お客様は、データ復旧をご利用になる場合、以下の各号のすべての条件を満たすことが必要になります。いずれかの条件が欠けた場合は、データ復旧がご利用になれません。
   ① データ復旧の対象製品であること
   ② お客様が保有する対象製品が弊社サービスの NarSuS に登録されていること
   ③ お客様が、RAID5、RAID6、拡張ボリュームのいずれかの構成で対象製品を利用していること
   ④ 対象製品に弊社製バックアップハードディスクが接続されており、共有フォルダにバックアップ設定がされていること（バックアップ設定がされていない共有フォルダはデータ復旧の対象外になります）
   ⑤ 弊社が推奨する UPS（http://www.iodata.jp/product/hdd/taiou/landisk_ups.htm 参照）が接続されていること
2. 前項各号のすべての条件を満たした場合であっても、以下の各号に該当する場合はデータ復旧を利用することができません。
   ① お客様の責めに帰すべき事由により対象機器に障害が発生した場合
   ② 対象機器の障害が天災地変等の不可抗力による場合
   ③ その他弊社にてデータ復旧が困難であると判断した場合
3. データ復旧は、以下各号の回数や費用による限度で利用することができます。
   ① 本サービスの利用期間中に論理障害については合計 3 回まで、物理障害については合計 1 回まで利用することができます。
   ② 弊社または弊社委託先の作業費用が 100 万円に達するまで利用することができます。前号の範囲で複数回のデータ復旧を利用した場合、累計で 100 万円に達するまで利用することができます。
   ③ 本延長パック製品をご購入いただいたとしても、データ復旧の回数および費用が増加することはありません。本保守パック製品のご利用期間中の回数および費用と本延長パック製品をご利用期間中の回数および費用が合算されて、前2号の制限を受けることになります。
   ④ データ復旧ができないと弊社が判断した場合、当該作業分はデータ復旧のご利用回数・費用に含まれません。

第 4 条（データ復旧の利用方法）
1. お客様は、データ復旧をご利用になる場合、弊社所定のデータ復旧依頼書を対象製品、バックアップハードディスクとともに弊社宛てに送付いただきます。送料は弊社にて負担いたします。
2. 弊社は、前項に定める対象製品等を受領後、すみやかにデータ復旧の可否を判断し、弊社または弊社委託先でデータ復旧作業を実施します。
3. データ復旧の費用が 100 万円を超える場合には、弊社からお客様に対して差額分の見積書を送付いたします。データ復旧の実施有無をお客様の責任でご判断ください。
4. 前項に定める差額分の支払が必要な場合、お客様には弊社指定の銀行口座に現金を振り込む方法により差額分をお支払いいただき、弊社にて振込を確認した時点からデータ復旧作業を開始いたします。
5. お客様による振込確認後、弊社はデータ復旧を開始するため、お支払いいただいた料金は返還いたしません。

第 5 条（データ復旧作業後の処理）
1. データ復旧作業の終了後、弊社はデータ復旧の成否にかかわらず（弊社がデータ復旧をできないと判断した場合を含みます）、お預かりしたバックアップハードディスクをお客様に返却します。送料は弊社にて負担いたします。
2. 弊社は、復旧したデータをメディアまたはハードディスクに記録し、お客様に送付いたします。
3. お客様から弊社に送付された対象製品は弊社にて処分し、お客様に対して返却しません。なお、「アイオー・セーフティ・サービス PRO HDD 返却不要タイプ」をご購入のお客様に対しても対象製品の返却はいたしませんのでご了承ください。
4. データ復旧を実施するために、弊社で一時的にお預かりするお客様のデータは、データ復旧作業終了後、14 日以内に廃棄します。

第 6 条（データ復旧における責任）
1. お客様には、対象機器のデータの復旧を依頼する正当な権原を有することを保証いただきます。データ復旧により第三者から請求、クレーム、損害賠償等が発生した場合、お客様の責任で解決いただきます。
2. 運送業者による対象製品およびその中のデータの紛失、損傷等に関して、弊社は一切責任を負うことはありません。
3. データ復旧の提供に起因して発生したお客様のデータの喪失（ファイルの読み取りが不可となる場合、ファイルの名称、数量、内容が変化する場合、データの機能性および有用性が喪失した場合も含みますが、これらに限られません。）について、弊社は一切の責任を負うことはできません。また、アイオー・セーフティ・サービス PRO ご利用規約の第 16 条（瑕疵担保）の責任も発生いたしません。
4. 弊社は、お客様から対象機器を受領後 30 日以上お客様と連絡がとれない場合、対象機器およびバックアップハードディスクの処分ならびに復旧データの抹消をします。データ復旧依頼書にご記入の住所、連絡先等に変更があった場合、必ず弊社までご連絡いただきます。

以上